

PELAKSANAAN PELAYANAN AKADEMIK

Sukmawati, Arifin Ahmad, Wahira

Jurusan Administrasi Pendidikan Kekhususan Manajemen Pendidikan

Program pascasarjana

Universitas Negeri Makassar

Email : sukmaawati.tribunlifestyle@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan Pelayanan Mutu Akademik (Studi pada Jurusan Pendidikan Teknik dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar) dibimbing oleh Arifin Ahmad sebagai pembimbing satu dan Wahira sebagai pembimbing dua. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui seperti gambaran pelaksanaan pelayanan mutu akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM dilihat dari keberwujudan (*tangibles*) keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan, empati (*emphaty*). Penulis menggunakan pendekatan Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini adalah uji *credibility* (derajat kepercayaan) dengan cara melakukan triangulasi sesuai aturan, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi yang tepat.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan mutu akademik dilihat dari dimensi kualitas pelayanan akademik *Tangibles* meliputi penampilan, kemudahan, kedisiplinan serta sarana dan prasarana masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. *Reliability* dinilai sudah sesuai dengan standar pelaksanaan setiap petugas ditempatkan sesuai dengan bidangnya masing-masing. *Responsiveness* sudah maksimal dalam memberikan pelayanan, hal tersebut dibuktikan berdasarkan kemampuan serta kecakapan pegawai melayani mahasiswa sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena respon yang diberikan saat pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. *Assurance* dinilai kurang ketika melayani mahasiswa, selain itu beberapa mahasiswa merasakan ketidakpercayaan dengan apa yang diinformasikan pegawai. Sehubungan dengan itu, pegawai sering kali memberikan harapan yang tidak pasti kepada mahasiswa sehingga ini mengurangi rasa kepercayaan dan menimbulkan rasa keragu-raguan di kalangan mahasiswa. Dengan kata lain, pelayanan bervariasi tergantung dari orang yang melayani dan dilayani. *Emphaty* pelayanan yang dirasakan jauh dari kemudahan karena pelayanan masih terlalu sulit dan berbelit-belit dan tidak ratanya pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya perbedaan penjaminan layanan yang dilakukan oleh petugas, sehingga ada mahasiswa yang merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan akademik.

Kata Kunci : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan factor utamadalam pembentukan pribadimanusia, hal tersebut disebabkan karena pendidikan sangat berperandalam membentuk baikburuknya pribadimanusia menurut kurannormative.

Menyadari hal tersebut pemerintah sangat serius dalam menangani bidang pendidikan, sebab dengan system pendidikan yang baik di harapkan muncul generasi bangsa yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri untuk hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Pendidikan adalah salah satu unsur yang sangat penting dalam pembangunan suatu bangsa. UUD 1945 pun menggariskan bahwa “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Sebagai salah satu tujuan bangsa Indonesia yang didirikan. Penegasan hal tersebut dalam konstitusi bisa dipahami sebagai bentuk kesadaran bangsa Indonesia akan pentingnya pembangunan pendidikan.

UUD 1945 kemudian mengamanatkan agar Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ahlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang-undang. Pada masa reformasi lahir UU No 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, sebagai jawaban atas amanat UUD 1945 tersebut. Penjelasan UU No 20 Tahun 2003 kemudian menegaskan bahwa “Seluruh komponen bangsa wajib mencerdaskan kehidupan bangsa yang merupakan salah satu tujuan negara Indonesia” (Depdiknas, 2003).

Salah satu upaya untuk bisa mewujudkan tujuan UUD 1945 tersebut, maka seluruh unit pendidikan harus berperan penting salah satunya Perguruan Tinggi (PT). PT sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional yang bergerak di bidang penyedia jasa pendidikan harus mampu merespon perubahan lingkungan yang disebabkan antara lain karena meningkatnya pengetahuan masyarakat sebagai *customer* (pelanggan) yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, meningkatkan kompetisi, tuntutan dunia kerja yang semakin tinggi dan perubahan teknologi yang begitu pesat.

Djokopranoto Bendriyanti (2015:10) menegaskan bahwa sekurang-kurangnya ada empat atau lima dimensi makna yang melekat pada PT yaitu Pertama dimensi keilmuan (ilmu dan teknologi), Kedua dimensi pendidikan, Ketiga dimensi sosial (kehidupan masyarakat), Keempat dimensi korporasi (satuan pendidikan atau penyelenggara) serta Kelima dimensi etis.

Perubahan ini membuat persaingan yang semakin tinggi antara PT agar mampu bersaing dan tetap bertahan maka pengelolaan berbasis mutu merupakan faktor penentu.

Beberapa komponen yang bisa mempengaruhi mutu sebuah perguruan tinggi salah satu diantaranya ialah mutu pelayanan akademik yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi No 12 tahun 2012 pasal 6 yang menyebutkan salah satu prinsip penyelenggaraan pendidikan tinggi yaitu “pemberdayaan semua komponen masyarakat melalui peran sertadalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan Pendidikan Tinggi”.

Faktor persaingan yang semakin meningkat menyebabkan PT perlu untuk melakukan pembenahan sesuai dengan unsur pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini PT tidak terlepas dari unsur pelayanan bukan hanya penyedia produk saja yang menekankan pentingnya unsur pelayanan tetapi juga PT yang merupakan intis usahanya adalah jasa. Jasa sangat bergantung dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa.

Adapun bentuk pelayanan mutu akademik yang akan difokuskan peneliti pada penelitian ini meliputi tiga hal yakni Pelayanan Pimpinan dalam hal ini Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Ketua Prodi dan Kepala Laboratorium. Sesuai dengan yang dinyatakan Usman (Bendriyanti, 2015:12) bahwa tugas guru atau dosen adalah Tugas profesi meliputi kemanusiaan dan kemasyarakatan, sedangkan secara khusus adalah sebagai demonstrator, pengelol kelas, mediator, fasilitator serta evaluator.

Observasi awal yang dilakukan peneliti di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan di Fakultas Teknik (FT) Universitas Negeri Makassar (UNM) Selasa, 22 Mei 2018 pengelol jurusan dalam hal ini yang memberikan pelayanan akademik secara langsung kepada mahasiswa sesuai dengan tugas pokok masing-masing yang tertuang di Struktur Organisasi Fakultas Teknik, seperti pelayanan kepada mahasiswa yang mengurus bagian administrasi, pelayanan ini dianggap dapat memberikan kemudahan kepada mahasiswa Teknik Sipil, tetapi dalam setiap pelayanan tentu ada kendala yang dihadapi, seperti ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima ini disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya, fasilitas yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan, tidak sesuai dengan waktu yang diberikan atau adanya keterlambatan pelayanan yang diberikan, dan memberikan kesulitan pada mahasiswa yang sedang mengurus atau tidak mempermudah pengurusan mahasiswa. Dari permasalahan ini tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan kepada setiap mahasiswa yang ada di Fakultas Teknik Terutama jurusan Teknik Sipil.

Tugas pokok masing-masing mulai dari Ketua Jurusan yang bertugas mengelola dan memonitoring kegiatan akademik, menyelenggarakan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan staf/pengajar dan mahasiswa agar semua tugas-tugas di jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Tugas Sekretaris Jurusan adalah membantu ketua jurusan dalam mengelola dan memonitoring kegiatan akademik di Sekretariat jurusan, menyelenggarakan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan staf/pengajar dan mahasiswa agar pelaksanaan semua tugas-tugas di jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Tugas pokok kepala laboratorium adalah mengelola dan memonitoring kegiatan akademik di Laboratorium, menyelenggarakan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan staf/pengajar dan mahasiswa agar pelaksanaan semua tugas-tugas di laboratorium dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi awal tersebut ingin meneliti lebih lanjut seperti apa **Pelaksanaan Pelayanan Mutu Akademik (Studi pada jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan di FT UNM)**, apakah para pemberi pelayanan akademik tersebut telah memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. “Penelitian kualitatif lebih banyak ditunjukkan pada pembentukan teori substantif berdasarkan dari konsep-konsep yang timbul dari data empiris” (Margono, 2010 :35). berfokus pada Pelaksanaan Pelayanan Mutu Akademik (Studi pada jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan di FT UNM).

Fokus penelitian ini ialah Pelaksanaan Pelayanan Mutu Akademik pada Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan di FT UNM) yang meliputi *Tengibles*, *Releability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran *Tengeble* (Bukti fisik) pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM

Gambaran *Tengeble* (Bukti fisik) pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM yang meliputi a)penampilan,b)sarana dan prasarana,c) kedisiplinan, d) kemudahan ditemukan bahwasanya penampilan masing-masing pemberi pelayanan sudah sesuai standar sesuai dengan surat edaran Rektor UNM yang menginginkan seluruh unsur di jurusan, fakultas hingga universitas memakai seragam yang telah ditetapkan kemudian diapresiasi masing-masing pihak. Terkait Sarana dan Prasarana masing-masing pihak mengungkan bahwa sudah tidak layak dan perlu perbaikan-perbaikan.

2. Gambaran *Reliability* pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM

Gambaran *Reliability* pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM meliputi a) Kecermatan, b) Peningkatan pelayanan c) Penggunaan alat bantu, d) Sesuai bidang di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM yang diungkapkan Ketua Jurusan, Sekretaris Juursan, Kepala Lab dan Mahasiswa berjalan bagaimana yang diinginkan masing-masing pihak sehingga memicu kepuasan sebagai pelanggan di sini. Pada indikator kecermatan ditemukan bahwa masing-masing pihak cermat dalam melakukan pelayanan, dari segi peningkatan pelayanan belum belajar sebaaimana mestinya bahkan beberapa masih tetap pada kondisi lama, sementara pada penggunaan alat bantu pun dianggap sebagaimana mestinya serta terakhir pada petugas melayani pelanggan sesuai bidangnya pun sudah berjalan sesuai pada koridornya.

3. Gambaran *Responsiveness* pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM

Gambaran *resposivenss* pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM meliputi a) memberi respon, b) merespon dengan cepat dan c) merespon dengan cermat pelaksanaain pelayanan akademik ini di jurusan pendidikan teknik sipil dan perencanaan FT UNM ditemukan bahwa masing-masing petugas pelayanan selalu memberikan respon kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan, namun tidak secara merata karena mahasiswa yang tidak mengikuti aturan yang ditetapkan akan diabaikan. Begitu pun dengan respon cepat terhadap mahasiswa yang membuhkan pelayanan tak luput dari perhatian masing-masing pemberi pelayanan namun disesuaikan dengan aturan dan standar yang berlaku.

4. Gambaran *Assurance* pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM

Gambaran *Assurance* (Jaminan) Pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM meliputi a) menjamin pelayanan tepat waktu, b) konsisten dalam memberikan pelayanan c) pungutan biaya pelayanan di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM menurut hasil wawancara Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab dan juga Mahasiswa bahwasanya selama berjalan sesuai dengan standar yang telah ada. Misalnya dari segi menjamin pelayanan tepat waktu terkait pelayanan akademik masing-masing telah berupaya melakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

5. Gambaran *Empathy* Pelayanan Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM

Gambaran *Empathy* Pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM dilihat dari ketiga indikator antara lain perhatian, kemudahan dan penghargaan menunjukkan bahwa setiap kegiatan ataupun aktivitas memerlukan adanya pengertian, kemudahan dan juga penghargaan. Jika petugas pelayanan menunjukkan hal tersebut dalam memberikan pelayannya tentu menunjukkan asumsi yang baik dari pelanggan. Hal tersebut menunjukkan empathy dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Namun hal ini belum berjalan sesuai di harapkan di teknik sipil unnm, sebab ada saja kendala yang membuat empathy itu tidak berjalan sesuai seharusnya.

Hasil Observasi penulis selama penelitian ini berlangsung dan terus mengamati bahwasanya *Empathy* dalam pelayanan mutu akademik masih ada kekurangan jika dilihat dari hasil yang didapatkan. Kemudian didukung dengan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa yang mengatakan bahwa adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pihak jurusan terhadap beberapa mahasiswa, mereka seringkali lebih mengutamakan orang dikenal akrab atau seringkali standby di jurusan sehingga dianggap tidak terlalu relevan oleh mahasiswa. Di sisi lain ada pula beberapa mahasiswa mengatakan sikap empathy petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang seharusnya sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan mutu akademik meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* di Jurusan Pendidikan teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM disimpulkan peneliti sebagai berikut:

1. Gambaran *Tengibles* Pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM yang diberikan oleh Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab kepada mahasiswa meliputi penampilan, sarana prasarana, kedisiplinan dan kemudahanterlaksana cukup baik.
2. Gambaran *Reliability* Pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM yang diberikan Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab terhadap mahasiswa sebagai pelanggan meliputi kecermatan, peningkatan pelayanan, penggunaan alat bantu, sesuai bidang terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ideal..
3. Gambaran *Responsiveness* Pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM yang diberikan Ketua Jurusan, Sekretaris

- Jurusan, Kepala Lab kepada Mahasiswa meliputi memberi respon, merespon dengan cepat dan merespon dengan cermat terlaksana cukup baik.
4. Gambaran *Assurance* Pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM yang diberikan Ketua Jurusan, Kepala Lab, Sekretaris Jurusan terhadap Mahasiswa meliputi penjaminan pelayanan tepat waktu, konsisten dalam memberikan pelayanan, pungutan biaya pelayanan berjalan cukup baik.
 5. Gambaran *Empathy* Pelayanan Mutu Akademik di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM yang diberikan Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab terhadap Mahasiswa meliputi perhatian, kemudahan dan penghargaan terlaksana cukup baik.

2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti pada hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM harus terus mempertahankan pelayanan *tengibles* yang diberikan agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diperolehnya. Selain itu pihak jurusan juga harus memperhatikan kondisi sarana dan prasarana yang masih serba kekurangan dan segera melakukan penagdaan kembali agar pelaksanaan pelayanan akademik dapat berjalan secara efektif dan efisien.
2. Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM harus terus mempertahankan pelayanan *reliability* yang diberikan agar mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu terus melakukan pembenahan serta evaluasi agar pelayanan yang diberikan tidak monoton dalam artian ada peningkatan pelayanan.
3. Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab di Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNM harus memberikan *responsiveness* terhadap mahasiswa secara menyeluruh agar tidak terjadi kecemburuan sosial antar mahasiswa sehingga semuanya mendapatkan respon tanpa membedakan mahasiswa satu dengan yang lainnya.
4. Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab seharusnya memberikan pelayanan yang *Assurance* yang ideal agar pihak jurusan mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari mahasiswa atas segala pelayanan akademik yang diperolehnya. Selain pihak jurusan harus konsisten dalam melayani mahasiswa tanpa melihat cela dan sebagainya melainkan ikut mencari solusi agar mahasiswa merasa terjamin atas pelayanan yang diperoleh.
5. Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Kepala Lab harus menunjukkan pelayanan yang *empathy* saat memberikan pelayanan akademik. Karena hal ini akan memicu kepuasan dari mahasiswa itu sendiri. Selain itu yang lebih penting pihak jurusan harus rutin memberikan reward agar terus termotivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bendriyanti, R. P. 2015. *Manajemen Mutu Layanan*, (online) Vol 1. (<http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/tarbawi/article/view/237>). Diakses 8 Juni 2018).

Barata. A. A. 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.

Edward Sallis, 2006. *Total Quality Management in Education*, Jakarta :IRCiSoD, Jakarta

Hari Suderajat, 2005. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Bandung:CV. Cipta Cekas Grafika.

Hadiwijaya, H. 2011. *Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang*. Jurnal Ekonomi (online) Vol 1. No.3.(<https://mpira.ub.uni-muenchen.de/81588/> diakses 7 Mei 2018).

Husaini Usman, 2008. *Manajemen*. Jakarta:PT. Bumi Aksara

Moenir.A. S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,2010, Jakarta : Bumi Aksara

Moleong, L.J.1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyawan, A., & Sidharta, I. (t.t.). *Determinan Kualitas Layanan Akademik di Stimik Mardira Indonesia* Bandung, (jurnal.stimik-mi.ac.id, diakses 7 Mei 2018).

Nilakusmawati, D. P. E., & Srinadi, I. G. A. M. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, (3).(<http://www.journal.uny.ac.id>, diakses 7 Mei 2018).

Nilasari, E. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo* (Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta, diakses 7 Mei 2018).

Sukrisno, H. (t.t.). Akuntabilitas Mutu Pelayanan Perguruan Tinggi, 9. (<https://media.neliti.com>, diakses 6 Juli 2018).

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Dian, 2003, *Total Quality Management*, edisi Revisi Yogyakarta: Andi Offset

Program Pasca Sarjana Univeritas Negeri Makassar. 2010, *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi*,:Badai Penerbit UNM, Makassar.

Undang-undang Dasar 1945 Aliniea Keempat: Tim Fokus Media, Jakarta

Undang-undang Tentang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003 :Tim Fokus Media Jakarta

